

# Proteção de Dados



Conhece a nova **Política de Privacidade para Clientes**



**Mais  
Optica**  
Visão e Audição

O teu olhar és tu

# Política de Privacidade

A Mais Optica, sucursal em Portugal da General Óptica, S.A., elaborou a seguinte Política de Privacidade para o informar sobre o tratamento que dá aos seus dados pessoais (i) quando solicita um serviço ou adquire um produto na sua rede de lojas ou (ii) quando acede à página Web ***maisoptica.pt*** (doravante, a "Web"), gerida pela referida empresa.

A simples navegação pela nossa Web não implica a recolha nem o tratamento dos seus dados pessoais, sem prejuízo do disposto na nossa Política de Cookies, que recomendamos que leia atentamente.

Se preencher algum dos formulários, subscrever a *newsletter* ou se se registar como cliente, recolheremos determinados dados pessoais com a finalidade principal de atender o seu pedido ou consulta, ou de lhe prestar o serviço solicitado.

Lembre-se de que, se tiver alguma dúvida ou quiser solicitar informações adicionais, pode contactar o/a nosso/a responsável pela proteção de dados a qualquer momento, utilizando os meios indicados na secção correspondente.

## Quem é o responsável pelo tratamento dos dados?

A Mais Optica, sucursal em Portugal da General Optica, S. A. ("Mais Optica"), representação permanente em Portugal da General Optica, S.A., sociedade de direito espanhol, com sede na Ctra. de l'Hospitalet, n.º 147, Cityparc, Edif. Amsterdam, Cornellà de Llobregat (08940, Barcelona), Espanha, e sucursal em Portugal no Centro Vasco da Gama, Parque das Nações, Av. D. João II, 1990-094 Lisboa, a qual gere uma rede de lojas próprias e franqueadas.

Na Mais Optica, trabalhamos para lhe oferecer o melhor serviço em qualquer uma das nossas lojas próprias, franchisings ou nas suas visitas online. Por isso, dispomos de uma base de dados única, da qual a Mais Optica e as lojas franqueadas são responsáveis, com dados como o seu histórico de vendas ou graduações, de forma a podermos sempre prestar-lhe um atendimento personalizado, independentemente da forma como nos contacta.

Deve ter em conta que as lojas franqueadas são entidades jurídicas independentes da Mais Optica. **Cada um dos responsáveis tem obrigações diferentes:**

- ✔ A Mais Optica é a encarregue de desenvolver a infraestrutura técnica através da qual é gerida a base de dados comum. É também responsável, em última instância, por dar resposta ao exercício de direitos, efetuando as correspondentes modificações na base de dados.
- ✔ As franquias recolhem dados sobre os clientes e potenciais clientes que visitam as suas instalações e acedem à base de dados comum na medida do estritamente necessário para servir um cliente.

Para além disso, cada franquia pode ter os seus próprios ficheiros (por exemplo, um ficheiro relativo à contabilidade, à faturação, à vigilância de segurança), tratados com as suas próprias aplicações e sob a sua exclusiva responsabilidade.

Se visitar uma loja franqueada da rede Mais Optica, receberá informações sobre o nome completo da entidade jurídica, que não a Mais Optica, que tratará os seus dados pessoais.

## **Encarregado da proteção de dados (Data Protection Officer ou DPO)**

A Mais Optica nomeou um DPO que pode ser contactado pelos seguintes meios:

- Por correio eletrónico para o seguinte endereço: [dpo@maisoptica.pt](mailto:dpo@maisoptica.pt)
- Por correio postal para: Ctra. de l'Hospitalet, nº 147, Cityparc, Edif. Amsterdam, Cornellà de Llobregat (08940, Barcelona).

O nosso DPO está à sua disposição para responder a quaisquer perguntas ou dúvidas que possa ter relativamente à presente Política de Privacidade ou ao tratamento dos seus dados pessoais pela Mais Optica.

O nosso DPO desempenha as suas funções de forma independente e sem receber instruções da Mais Optica ou das suas franquias. Por conseguinte, também pode apresentar uma reclamação ao DPO se considerar que os seus direitos não foram devidamente tratados ou que estamos a utilizar os seus dados de forma inadequada.

## Que tipo de dados processamos?

**Os dados que recolhemos dependem do serviço ou produto que nos solicita e da forma como nos contacta.**

- ✔ Se criar uma conta de utilizador na nossa página Web, trataremos o seu nome de utilizador e a informação relativa às ações e acessos que realizar na área de cliente.
- ✔ Se fizer uma compra na Mais Optica, pedir-lhe-emos dados de identificação e de contacto, tais como o seu nome, apelido, endereço de correio eletrónico, nome de utilizador (para uma compra online), morada, etc., bem como informações relativas ao pagamento que efetuar. Utilizaremos estas informações para, por exemplo, o notificar da data de entrega da sua encomenda, confirmar uma marcação ou emitir uma fatura.
- ✔ Se não for nosso cliente, recolheremos os dados estritamente necessários para podermos responder ao seu pedido ou à informação que nos solicitar.
- ✔ Tratamos dados relativos à saúde quando são necessários para a prestação de um serviço relacionado com a sua saúde visual ou auditiva.
- ✔ Ocasionalmente, pedir-lhe-emos que nos forneça dados relativos aos seus passatempos, gostos, hábitos ou ambiente familiar. Estas informações são quase sempre facultativas (exceto se forem relevantes para uma avaliação da sua saúde auditiva ou visual). Quando recolhemos dados facultativos, utilizamo-los para lhe direcionar promoções adequadas ao seu perfil.

# Para que é que utilizamos os seus dados? Qual é o motivo legítimo para o processamento?

Utilizamos os seus dados com o objetivo principal de prestar um serviço que solicitou ou de lhe vender o produto que solicitou. Este tratamento justifica-se (i) pela existência de uma relação contratual ou pré-contratual que mantemos consigo e (ii) pela necessidade de tratar informações relacionadas com a sua saúde para a prestação do serviço de saúde que solicita.

**Assim, poderemos utilizar os seus dados para:**

- ✔ Gerir a sua compra ou o serviço que nos solicitou. Isto inclui ações como: emitir-lhe uma fatura, prescrever a sua receita, encomendar lentes feitas à medida, etc.
- ✔ Tratar das garantias dos produtos que adquire nas lojas da rede Mais Optica.
- ✔ Fornecer-lhe acesso à área de clientes da nossa página Web.
- ✔ Enviar-lhe confirmações de encomendas, avisos de recolha de encomendas ou confirmações de marcações.

**Para além do acima exposto, existe um conjunto de operações de tratamento que só efetuamos se o utilizador tiver dado o seu consentimento:**

- ✔ Para elaborar perfis simples dos seus passatempos, gostos e hábitos de compra. Por vezes, para efeitos da elaboração de perfis, recorremos a análises e informações de terceiros (informações estatísticas e sociodemográficas disponíveis ao público, fornecidas por entidades legalmente acreditadas, tais como características demográficas correspondentes ao seu código postal).
- ✔ Enviar-lhe ofertas especiais e promoções que possam ser do seu interesse.
- ✔ Enviar-lhe a nossa *newsletter* (só enviamos a nossa *newsletter* a quem solicitar este serviço).

O seu consentimento é sempre dado de forma ativa, através da Declaração de Consentimento que encontrará na nossa página Web ou que lhe será entregue numa loja física (geralmente, pediremos a sua assinatura dando o seu consentimento num dispositivo eletrónico; pode obter uma cópia do documento assinado pedindo-a ao pessoal da loja).

Se nos visitar em alguma das nossas lojas e solicitar determinados serviços relacionados com a sua saúde auditiva e visual, receberá informações do profissional de saúde de serviço e ser-lhe-á pedido que assinie uma autorização prévia (consentimento médico informado) para os seguintes produtos: lentes de contacto, aparelhos auditivos e próteses oculares.

O consentimento médico informado é uma autorização para lhe prestar e/ou receber o serviço ou os cuidados de saúde requeridos, e não uma autorização para tratar os seus dados pessoais. Não o confunda com o consentimento que solicitamos para ações promocionais e envio de ofertas comerciais. O consentimento médico informado não pode ser fornecido através da nossa página Web.

## Produtos específicos

### Clientes Privilege

Os clientes que possuem o nosso Cartão Privilege beneficiam de condições especiais, para as quais, por vezes, necessitamos de processar informações adicionais.

Processamos os dados dos clientes Privilege para gerir a prestação dos serviços especiais oferecidos ao abrigo dos termos e condições de utilização do cartão ([https://www.maisoptica.pt/media/pdf/condicoes\\_programa\\_privilege\\_pt.pdf](https://www.maisoptica.pt/media/pdf/condicoes_programa_privilege_pt.pdf)). Como cliente Privilege, deve ter em atenção que só receberá informações sobre estas ofertas e promoções por SMS, *e-mail* ou outros meios, se tiver consentido em recebê-las. Caso contrário, continuará a usufruir das mesmas vantagens, mas terá de verificar diretamente na loja a aplicação das condições especiais e das promoções.

O Cartão Privilege pode ser adquirido tanto nas lojas como através da nossa página Web.

## **Cartão oferta**

Se adquiriu um cartão oferta, processamos os seus dados pessoais (nome, *e-mail* e dados bancários) para gerir a compra do cartão. O tratamento dos seus dados pessoais justifica-se pela existência de uma relação contratual.

Se o cartão oferta tiver sido adquirido através da nossa página Web, a Mais Optica pedirá o seu nome próprio para ser incluído na comunicação ao destinatário do cartão oferta.

Se for o destinatário de um cartão presente adquirido através da nossa página Web, a Mais Optica tratará os seus dados de contacto (*e-mail*) e de identificação (nome) fornecidos pelo comprador do cartão. Estes dados serão utilizados exclusivamente para o envio do cartão oferta e, em caso algum, a Mais Optica os utilizará para qualquer outra finalidade. Se não utilizar o cartão presente ou se o transmitir a outra pessoa, os seus dados serão eliminados no prazo de 3 anos após a receção do *e-mail*.

# **Clientes registados na nossa página Web**

Se desejar efetuar compras através da Web, deve registar-se como utilizador e fornecer o seu nome, apelido, bilhete de identidade ou documento equivalente, bem como os seus dados de contacto.

Oferecer-lhe-emos diferentes formas de pagamento, incluindo a possibilidade de financiar produtos. Para o pagamento dos produtos que compra, podemos comunicar os seus dados a prestadores de serviços de pagamento, bancos e, se decidir financiar um produto, à entidade responsável pelo financiamento.

O seu registo no sítio Web permanecerá ativo após a realização da compra, pelo que disporá de uma ficha de cliente, que poderá igualmente ser consultada nas lojas físicas.

A sua ficha de cliente permite-lhe aceder ao histórico das suas compras, obter uma cópia das faturas dos produtos adquiridos e efetuar diferentes operações. Entre outras operações, através do seu perfil, pode:

- ✔ Revogar o consentimento prestado para receber comunicações comerciais a qualquer momento, ou ativar a receção das mesmas.
- ✔ Alterar os seus dados de contacto (por exemplo, acrescentar um novo endereço de entrega ou de cobrança, ou um novo número de telefone).

Quando se registar como utilizador, ser-lhe-ão fornecidas credenciais de acesso (nome de utilizador e palavra-passe). O utilizador é responsável por mantê-las em segurança. Não as transmita a terceiros e contacte-nos imediatamente se suspeitar que alguém teve acesso ao seu perfil, escrevendo para [apoioaocliente@maisoptica.pt](mailto:apoioaocliente@maisoptica.pt)

O registo também está disponível para os utilizadores sem necessidade de efetuar uma compra. Por exemplo, pode registar-se para ter acesso à sua ficha de cliente criada numa loja Mais Optica. Desta forma, poderá obter uma cópia das suas faturas ou os resultados das graduações dos seus testes de visão.

Por razões de segurança, se já for cliente Mais Optica, só poderá registar-se para aceder à sua ficha de cliente utilizando os mesmos dados de contacto fornecidos numa das nossas lojas. Para confirmar a sua identidade, enviar-lhe-emos para o telemóvel um código de verificação. Note que o registo pode ser recusado nos seguintes casos:

- ✔ Se não fornecer corretamente o seu primeiro e último nome e o seu BI ou documento de identificação equivalente.
- ✔ Se fornecer informações de contacto diferentes das que forneceu na loja física (outro *e-mail* ou número de telefone).

Por favor, verifique cuidadosamente os campos ao preencher o formulário de registo.

Em qualquer caso, o registo e a compra de produtos através da Web não são permitidos a menores de 16 anos.

## Chamadas telefónicas para o Serviço de Apoio ao Cliente

Se telefonar para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente, será avisado por uma mensagem de voz se a chamada for gravada. A informação que recebe na mensagem de voz é complementada pelo conteúdo da presente política.

Armazenaremos as gravações por um período máximo de três anos, durante o qual poderão ser utilizadas para processar reclamações, pedidos de informação e incidentes comunicados, para garantir a segurança desses pedidos e a qualidade do nosso Serviço de Apoio ao Cliente.

## Com quem partilhamos os seus dados?

Em primeiro lugar, conforme referimos já, os seus dados são partilhados entre todas as nossas lojas próprias e franqueadas da nossa rede, a fim de lhe prestar um serviço uniforme e de estarmos à sua disposição em todos os locais a que a nossa rede chega. Os utilizadores das lojas só terão acesso aos seus dados na medida do necessário. Pode consultar uma lista atualizada das nossas franquias e sucursais em Espanha em <https://www.maisoptica.pt/lojas>

Dispomos de vários fornecedores que nos ajudam a realizar o nosso trabalho. Por exemplo: empresas que fabricam lentes graduadas por encomenda, empresas que distribuem lentes de contacto, empresas que distribuem armações de óculos, etc. Regra geral, quando trocamos informações com estes fornecedores, utilizamos dados pseudonomizados. Isto significa que numa encomenda de lentes graduadas não figura o nome do cliente a que diz respeito, mas uma referência interna, para que o fornecedor não saiba para quem está a fabricar um produto.

Para além do acima exposto, em algumas das nossas lojas dispomos de fornecedores para prestação de serviços especiais, por exemplo, Retalyze, serviços de entrega de encomendas, etc.

No caso de nos solicitar algum destes serviços especiais, os seus dados serão transmitidos ao fornecedor correspondente com indicação do seu nome e apelido e/ou outras circunstâncias relevantes.

Por último, poderemos ter de comunicar os seus dados a empresas terceiras, tais como bancos, instituições financeiras ou prestadores de serviços de pagamento, a fim de processar adequadamente a sua compra ou serviço. No caso de pretender financiar uma compra, os seus dados pessoais (regra geral, nome, apelido, produto e preço a financiar) serão comunicados à entidade responsável pelo financiamento, que se rege pelas suas próprias condições de utilização e política de privacidade, a fim de dar início à operação de financiamento.

## **Em que casos podemos tratar dados dos seus familiares ou de terceiros relacionados consigo?**

**Podemos tratar dados pessoais dos seus familiares ou de terceiros relacionados consigo nos seguintes casos:**

-  Se for titular de um Cartão Privilege, pode designar outras pessoas como beneficiárias do seu cartão para que possam aceder a algumas das vantagens do Programa Privilege. Em qualquer caso, será a parte interessada que fornecerá os seus dados à Mais Optica para se registar como beneficiária.
-  No caso de ser pai ou encarregado de educação de menores de 16 anos (para os quais solicite um serviço ou adquira um produto).
-  Se comprar um cartão presente, trataremos os dados básicos do destinatário do cartão.

# Garantias no tratamento de dados de crianças (menores de 16 anos)

A Mais Optica não dirige os seus produtos ou serviços especificamente a menores de idade, embora disponha de uma vasta gama de produtos e serviços de saúde visual e auditiva para o público infantil.

No caso dos menores de 16 anos, para segurança da própria criança e para maior proteção dos seus direitos, faremos sempre referência a um adulto autorizado. Isto significa, por exemplo, que não venderemos produtos a menores de 16 anos, nem enviaremos um SMS para o telemóvel de uma criança a lembrar-lhe um compromisso nem ela receberá *e-mails* promocionais.

Todos os menores de 16 anos (exceto se forem legalmente emancipados e o puderem provar) serão associados a um adulto responsável, que pode ser um dos pais, um encarregado de educação ou outra pessoa devidamente autorizada por estes.

As comunicações operacionais e promocionais, quando aceites, serão sempre enviadas para o adulto. Do mesmo modo, as faturas serão emitidas, regra geral, em nome do adulto e não em nome do menor de 16 anos.

A um menor de 16 anos podem ser atribuídos dois adultos responsáveis, que não poderão ver as informações um do outro (por exemplo, um dos adultos não poderá consultar os produtos e serviços faturados ao outro, o seu domicílio ou morada, sem a autorização deste último).

Note que, quando uma criança com menos de 16 anos não vem a uma loja Mais Optica acompanhada por um dos pais, nos reservamos o direito de solicitar informações adicionais ao adulto acompanhante (por exemplo, uma autorização de um dos pais ou um documento que certifique que é o encarregado de educação legal).

Em qualquer caso, as pessoas com mais de 14 anos podem solicitar o acesso aos seus dados e aos outros direitos enumerados no último ponto da presente política, sozinhas e sem representante.

## **Tem mais de 16 anos?**

Os nossos produtos não se destinam especificamente a menores, mas temos muitos clientes jovens e, por vezes, ofertas especiais para eles. Se tiver mais de 16 anos, mesmo que não seja maior de idade, pode dar o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais mediante a apresentação do seu cartão de cidadão. Se desejar, pode pedir-nos que lhe enviemos informações sobre ofertas e promoções. Tenha em atenção que, neste caso, poderemos elaborar um perfil de cliente com base nas informações que nos fornecer, a fim de lhe enviarmos ofertas personalizadas.

Os serviços da nossa página Web não estão disponíveis para menores de 16 anos. Não é possível registar-se ou efetuar compras através do mesmo.

## **Durante quanto tempo conservamos os seus dados?**

Se for cliente habitual, conservaremos o seu historial completo ativo (desde a sua primeira visita a um dos nossos estabelecimentos) para o servir adequadamente e enquanto não nos indicar o contrário (ver a secção "Os seus direitos").

Se não adquirir regularmente produtos ou serviços, apagaremos o seu historial em conformidade com as nossas políticas internas de conservação de dados. Tenha em conta que, em alguns casos, os seus dados devem ser conservados para cumprir as obrigações legais da Mais Optica (cumprimento de garantias, cumprimento de obrigações fiscais, etc.). Em caso algum os seus dados serão conservados por um período superior a 15 anos a contar da última vez que se deslocou a uma das nossas lojas. O seu perfil de utilizador será automaticamente apagado após este período.

# Os seus direitos

**De acordo com a legislação em vigor em matéria de proteção de dados, pode exercer uma série de direitos:**

- Pedir acesso aos seus dados e obter uma cópia dos mesmos.
- Pedir a retificação e/ou a eliminação dos seus dados, em alguns casos.
- Opor-se à criação de perfis personalizados.
- Solicitar a limitação do tratamento dos seus dados.
- Pedir a portabilidade dos dados que nos forneceu quando celebrou um contrato connosco.

Se tiver consentido em receber comunicações comerciais, tem o direito de revogar este consentimento em qualquer altura e deixaremos de lhe enviar as nossas ofertas. A Mais Optica também lhe dá o direito de apresentar uma queixa junto do DPO se considerar que os seus dados pessoais foram indevidamente processados. A sua reclamação será investigada confidencialmente e receberá uma resposta do nosso DPO.

**Para exercer os seus direitos, pode contactar-nos através dos seguintes meios:**

- ✔ Através do seu perfil de cliente na nossa página Web, na secção "A Minha Conta".
- ✔ Solicitando-o em qualquer loja.
- ✔ Através do número de telefone do serviço de Apoio ao Cliente **800 114 297**
- ✔ Por correio eletrónico para **[apoiaocliente@maisoptica.pt](mailto:apoiaocliente@maisoptica.pt)**
- ✔ Enviando-nos uma carta por correio postal para a morada Ctra. de l'Hospitalet, nº. 147, Cityparc, Edif. Amsterdam de Cornellà de Llobregat (08940, Barcelona), dirigida ao Delegado de Proteção de Dados da Mais Optica.

Não é necessário anexar uma cópia do seu bilhete de identidade, embora em alguns casos possamos pedir-lhe informações adicionais para provar a sua identidade ou para o localizar na nossa base de dados (por exemplo, se houver duas pessoas com o mesmo nome ou se o endereço de correio eletrónico a partir do qual nos está a contactar não estiver associado a nenhum cliente).

Em qualquer caso, como parte afetada ou interessada, pode apresentar as reclamações que considere adequadas junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados ([www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)).

Vem à Mais Optica e

*diz-me  
como  
olhas.*



**Mais  
Optica**

Visão e Audição

**maisoptica.pt**

Serviço de Apoio ao Cliente  
800 114 297

Segue-nos em



#oteuolharestu